Niveau(x) d'enseignement: 4 Numéro EDUQ : 9470623
Centre d'intérêt: 875

Santé et services sociaux : assistance dentaire : rapport d'analyse de solution de travail / [équipe de réalisation, Ghislaine Gaudreau... et al. ; Direction générale de la formation professionnelle]. -- [Québec] : Ministère de l'éducation, 1992 [i.e.] 1993.
ii, 28 p. ; 28 cm.

La couv. porte en outre: 19; La formation professionnelle au secondaire. Code: 9394-0252; 17-1904-06.

ISBN 2-550-23777-3

Vedette(s)-secondaire(s): Gaudreau, Ghislaine, éd * Québec (Province). Ministère de l'éducation. Direction générale de la formation professionnelle

Descripteur(s): Techniques biologiques * Analyse de tâches * Description de tâches * Marché du travail * Caractéristiques professionnelles * Formation professionnelle * Secondaire (Ordre d'enseignement)

Identificateur(s) de sujet: Assistance dentaire

L'analyse de situation de travail a pour but de préciser les compétences sur lesquelles s'appuient les objectifs d'un programme. Dans ce document, elle porte sur la fonction de travail d'assistant dentaire. Elle est effectuée par des spécialistes qui précisent les tâches et les opérations à accomplir en plus d'en établir les conditions et critères de réalisation. Ils identifient également les habiletés et les comportements requis et formulent des suggestions à l'égard de la formation.

Type de document:

19

# SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

# ASSISTANCE DENTAIRE

*RAPPORT D'ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL*

la FORMATION PROFESSIONNELLE au secondaire

Québec

94-70623

# SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

# ASSISTANCE DENTAIRE

## *RAPPORT D'ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL*

**Juin 1992**

## ÉQUIPE DE RÉALISATION

| | |
|---|---|
| Ghislaine Gaudreau | *Responsable du secteur*<br>*Santé et services sociaux* |
| Jacqueline Frenette-Roy | *Agente de développement pédagogique*<br>*Animatrice de l'atelier* |
| Yvonne Pratte-Beaudoin | *Agente de développement pédagogique*<br>*Secrétaire de l'atelier* |
| Odile Béland | *Agente de secrétariat*<br>*Saisie du texte* |
| Hélène Larue | *Réviseure linguistique*<br>*Révision du document* |

**REMERCIEMENTS**

La production du présent document a été rendue possible grâce aux renseignements recueillis au moment de l'analyse de la situation de travail des assistantes dentaires.

La Direction générale de la formation professionnelle du ministère de l'Éducation du Québec tient à remercier de façon particulière les dentistes et les assistantes dentaires qui ont si généreusement accepté de collaborer à la présente analyse de situation de travail. La liste des personnes ayant apporté leur contribution à cette analyse apparaît à la fin du présent document.

---

**FÉMININ — MASCULIN**

Étant donné que la très grande majorité des personnes qui exercent le métier à l'étude sont des femmes, seul le genre féminin sera utilisé dans le présent document afin d'en alléger la lecture.

# PRÉSENTATION GÉNÉRALE

L'analyse de situation de travail a pour but de préciser les compétences sur lesquelles s'appuient les objectifs d'un programme d'études. Elle est le reflet fidèle du consensus établi par un groupe de spécialistes du marché du travail relativement à la description d'un métier en particulier. Dans un souci d'amener les personnes diplômées de la formation professionnelle à exercer de façon compétente le métier pour lequel elles auront été préparées, le ministère de l'Éducation a fait appel à des représentantes et à des représentants du marché du travail (employeurs et spécialistes du métier) pour décrire à la fois le contenu et les exigences de la formation des assistantes dentaires. Réunies autour d'une même table, ces personnes se sont entendues sur une définition commune du métier; elles en ont précisé les tâches et les sous-tâches, en plus d'en établir les conditions et les critères de réalisation. Voilà, en somme, ce dont fait état le présent rapport.

Le schéma ci-dessous permet de situer le rapport d'analyse de situation de travail dans l'ensemble des documents liés aux programmes d'études. Le ministère de l'Éducation diffuse ces rapports afin d'informer ses partenaires au sujet des travaux en cours et des orientations que prendront les programmes une fois élaborés. Ces rapports pourront également être utilisés par les commissions scolaires à des fins d'information scolaire et professionnelle, de promotion, de préparation d'offres de service en formation sur mesure, etc.

## Documents liés à l'élaboration des programmes d'études

**Recherche et planification**

- *Orientations pour le développement du secteur*
- *Planification quinquennale*
- *Étude préliminaire*

**Production**

- *Programme d'études*
- *Guide d'organisation pédagogique et matérielle*
- *Guide pédagogique*
- *Guide d'évaluation*

**Conception**

- ***Rapport d'analyse de situation de travail***
- *Orientations, buts et objets de formation*

**Application**

- *Devis d'implantation*

# TABLE DES MATIÈRES

Page

**Introduction** ..... 1

**1. Renseignements généraux sur le métier** ..... 3

1.1 Définition du métier ..... 3
1.2 Organisation et conditions de travail ..... 3
1.3 Exigences du métier ..... 4
1.4 Situation actuelle sur le marché du travail ..... 5

**2. Description du travail** ..... 7

2.1 Tâches et sous-tâches ..... 7
2.2 Processus de travail ..... 8
2.3 Importance, fréquence et difficulté des tâches ..... 9
2.4 Conditions d'exécution des tâches ..... 9
2.5 Critères d'exécution des tâches ..... 12

**3. Habiletés transférables** ..... 17

3.1 Habiletés cognitives ..... 17
3.2 Habiletés psychomotrices ..... 19
3.3 Habiletés perceptuelles ..... 19

**4. Comportements généraux** ..... 21

4.1 Attitudes ..... 21
4.2 Habitudes ..... 21

**5. Suggestions relatives la formation** ..... 23

5.1 Sélection du personnel enseignant ..... 23
5.2 Sélection des élèves ..... 23
5.3 Stratégies d'apprentissage ..... 23
5.4 Stages en milieu de travail ..... 24
5.5 Durée et filière de formation ..... 25

**6. Liste des personnes-ressources** ..... 27

**Tableau I** : Tâches et sous-tâches ..... 7

**Tableau II** : Importance, fréquence et difficulté des tâches ..... 9

**Tableau III** : Liste de matériel ..... 11

**Tableau IV** : Risques du métier ..... 12

**Tableau V** : Critères particuliers de performance ..... 13

# INTRODUCTION

Le présent rapport a pour but de colliger et d'organiser les renseignements recueillis au moment de l'analyse de la situation de travail des assistantes dentaires, tenue à Montréal les 31 mars, 1er, 2 et 25 avril 1992.

Comme le succès de la suite des travaux d'élaboration du programme dépend directement de la validité des renseignements obtenus à l'étape de conception, un effort particulier a été fait pour que toutes les données recueillies à l'atelier se retrouvent dans ce rapport et qu'elles reflètent fidèlement la réalité du métier analysé.

# 1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX SUR LE MÉTIER

## 1.1 Définition du métier

Les assistantes dentaires sont des personnes qui s'acquittent de certaines tâches dans les établissements où s'accomplissent des actes de dentisterie. Leur fonction principale consiste à voir à la préparation des salles et à l'asepsie des instruments, à accueillir la clientèle, à assister le dentiste dans ses interventions, à fabriquer des pièces et des modèles en laboratoire, et à effectuer des tâches liées à l'administration.

Dans la *Classification canadienne descriptive des professions* (CCDP), la fonction d'assistante dentaire correspond au groupe 3157-114. Cependant, parmi les tâches indiquées sous cette rubrique, certaines telles la prise de radiographies et l'exécution d'actes bucco-dentaires particuliers ne sont pas reconnues comme faisant partie de la fonction de travail des assistantes dentaires au Québec puisqu'elles ont été déléguées aux hygiénistes dentaires par le décret 667-91 du 15 mai 1991.

## 1.2 Organisation et conditions de travail

Les assistantes dentaires retrouvent dans tous les types d'établissement où se pratiquent des actes de dentisterie : cliniques et cabinets dentaires privés, cliniques dentaires des établissements de santé et des facultés de dentisterie des universités.

Les horaires de travail des assistantes dentaires varient selon les heures d'ouverture de bureau de leur employeur. La semaine moyenne de travail chez les personnes travaillant à temps plein est d'environ 35 heures. Cependant, dans ce métier, le temps partiel est très répandu. En effet, un bon nombre de dentistes travaillent à plus d'un endroit, ce qui crée des postes à temps partiel pour les assistantes. De plus, l'organisation du travail dans certaines cliniques fait en sorte que les dentistes ont besoin de plus d'une assistante sans toutefois avoir besoin de deux personnes à temps plein. Enfin, il s'agit surtout d'une main-d'oeuvre féminine qui s'absente souvent du marché du travail pour des périodes limitées et y revient progressivement, ce qui laisse place au travail à temps partiel.

La fonction de travail des assistantes dentaires comporte certains facteurs de stress, entre autres la nécessité de voir au bien-être physique et psychologique du client tout au long de son séjour dans la clinique, d'anticiper les besoins du dentiste au moment des interventions, d'y répondre rapidement et de façon appropriée, de travailler à longueur de journée dans des conditions de grande proximité avec le dentiste, le client et souvent avec d'autres membres de l'équipe de soins dentaires. Elle comporte de plus le partage avec l'employeur de la responsabilité de conserver la clientèle par des manières et des comportements conformes à l'éthique professionnelle et à la philosophie de l'établissement.

En ce qui a trait aux exigences physiques, l'assistante dentaire doit être capable de travailler dans des positions incommodes lorsque le traitement ou la position adoptée par le dentiste l'exigent. Dans certaines spécialités, en chirurgie par exemple, le travail s'effectue le plus souvent debout, ce qui requiert une bonne résistance physique. Elle doit de plus posséder de la dextérité, une bonne acuité visuelle et auditive ainsi qu'une bonne élocution.

La fonction d'assistante dentaire comporte aussi des risques d'accidents professionnels. À titre d'exemples, citons les maux de dos dus à une position de travail inappropriée, le danger de contracter des maladies infectieuses à cause du contact étroit avec la clientèle et du maniement d'instruments contaminés, l'utilisation de produits toxiques qui peut occasionner des malaises allant des nausées à l'irritation des yeux ou des voies respiratoires.

## 1.3 Exigences du métier

Pour exercer le métier d'assistante dentaire, il faut :

- être capable de lire, d'écrire, de comprendre et de parler correctement le français;
- être capable de s'exprimer dans un langage clair, précis et approprié aux diverses clientèles;
- être capable d'effectuer des calculs simples tels que les quatre opérations et la règle de trois;
- être capable d'effectuer un travail selon des directives verbales ou écrites;

- être capable de se concentrer durant de longues périodes;
- être capable d'anticiper et d'évaluer une situation;
- savoir écouter, observer et décoder des messages non verbaux;
- être capable de s'organiser et de s'adapter aux situations imprévues;
- être capable de collaborer et de travailler en équipe;
- être capable d'entretenir des relations et des conversations;
- posséder une bonne santé physique et mentale;
- posséder une bonne acuité visuelle et auditive;
- posséder de la dextérité ainsi que la coordination visuelle et manuelle, nécessaires à l'exécution de mouvements précis.

## 1.4 Situation actuelle sur le marché du travail

Les assistantes dentaires travaillent surtout dans le secteur privé et n'appartiennent pas obligatoirement à l'Association des assistantes dentaires, ce qui rend difficile leur énumération. Cependant, les statistiques fournies par le ministère de la Main-d'oeuvre, de la Sécurité du revenu et de la Formation professionnelle ainsi que par l'Office des professions du Québec nous ont permis d'établir à 2763, en équivalent de temps complet, le nombre d'assistantes dentaires actuellement en emploi.

Le très petit nombre d'assistantes dentaires syndiquées qui travaillent dans les établissements de santé reçoivent un salaire horaire variant entre 12,03 $ et 12,89 $. Les personnes qui travaillent dans les cliniques dentaires des universités reçoivent un salaire horaire qui varie entre 11,40 $ et 16,60 $, qu'elles soient syndiquées ou non. Dans les cabinets privés, les assistantes dentaires ne sont pas syndiquées; leur salaire horaire varie entre 7,00 $ et 16,50 $, selon le bon vouloir de l'employeur et l'expérience.

À l'heure actuelle, il semble que les besoins en assistantes dentaires soient peu élevés dans les régions où se donne la formation, en raison du trop grand nombre de cours offerts depuis 1989. Le contingentement prévu par le ministère de l'Éducation devrait rétablir l'équilibre entre le nombre de dentistes sortant des universités chaque année et le nombre d'assistantes dentaires.

Dans les régions où la formation n'est pas offerte, la plupart des assistantes dentaires en exercice n'ont pas reçu de formation professionnelle; elles ont acquis leur expérience en milieu de travail. Il semble cependant que cette situation devrait changer puisqu'une formation professionnelle appropriée devient de plus en plus nécessaire à l'exercice du métier et que de nombreux employeurs souhaitent en faire une condition d'embauche.

## 2. DESCRIPTION DU TRAVAIL

### 2.1 Tâches et sous-tâches

On peut regrouper les tâches de la fonction de travail des assistantes dentaires de la façon suivante :

1. Accompagner le client.
2. Assister le dentiste à la chaise.
3. Exécuter des tâches liées à la prévention et à la planification du traitement.
4. Exécuter des tâches administratives.
5. Effectuer du travail en laboratoire.
6. Entretenir les instruments et les aires de travail.

**TABLEAU I**

**TÂCHES ET SOUS-TÂCHES**

| | |
|---|---|
| **1. Accompagner le client** | - accueillir le client;<br>- ouvrir ou remplir le dossier;<br>- installer le client;<br>- voir au bien-être du client;<br>- donner les instructions pré-opératoires et postopératoires. |
| **2. Assister le dentiste à la chaise** | - planifier le travail;<br>- préparer le matériel;<br>- échanger les instruments;<br>- garder le champ opératoire libre et propre;<br>- préparer les ciments et autres matériaux;<br>- participer à la prise d'empreintes. |
| **3. Exécuter des tâches liées à la prévention et à la planification du traitement** | - donner des soins préventifs;<br>- donner des conseils sur la santé dentaire;<br>- assister à la prise de radiographies;<br>- présenter le plan de traitement établi;<br>- prendre des photographies. |

| | |
|---|---|
| **4. Exécuter des tâches administratives** | - prendre et confirmer les rendez-vous;<br>- effectuer les rappels périodiques;<br>- faire la facturation et la perception;<br>- effectuer des opérations relatives à la tenue de livres;<br>- tenir à jour l'inventaire;<br>- initier le nouveau personnel. |
| **5. Effectuer du travail en laboratoire** | - préparer des modèles d'études;<br>- fabriquer des porte-empreintes, des plaques-bases et des boulins de cire;<br>- fabriquer des couronnes et des ponts temporaires par technique indirecte;<br>- fabriquer des protecteurs buccaux;<br>- fabriquer des gouttières;<br>- nettoyer et polir des prothèses;<br>- assurer le suivi des travaux de laboratoire externe. |
| **6. Entretenir les instruments et les aires de travail** | - effectuer l'entretien des appareils;<br>- effectuer l'entretien des instruments;<br>- effectuer l'entretien des aires de travail;<br>- disposer des déchets biomédicaux, contaminés ou toxiques. |

## 2.2 Processus de travail

La définition des tâches de l'assistante dentaire a permis de déterminer un processus de travail s'appliquant globalement à chacune de ces tâches. Les étapes de ce processus sont les suivantes :

- Planifier la journée de travail.
- Préparer les salles et les instruments.
- Accueillir le client et l'installer.
- Assister le dentiste à la chaise.
- Donner les conseils pré et postopératoires.
- Effectuer la facturation.
- Entretenir les instruments et les aires de travail.
- Prendre et confirmer les rendez-vous.
- Assurer le suivi.
- Tenir à jour l'inventaire.

## 2.3 Importance, fréquence et difficulté des tâches

Bien que les tâches de l'assistante dentaire varient de façon importante d'un cabinet à l'autre, les données recueillies au moment de l'atelier ont permis de déterminer la fréquence d'exécution des tâches, leur importance relative et leur indice de difficulté.

**TABLEAU II**

**IMPORTANCE, FRÉQUENCE ET DIFFICULTÉ DES TÂCHES**

| Tâches | Fréquence (%) | Importance (de 1 à 5) | Difficulté (de 1 à 5) |
|---|---|---|---|
| 1. Accompagner le client | 20* | 2 | 3 |
| 2. Assister le dentiste à la chaise | 35 | 1 | 1 |
| 3. Exécuter des tâches liées à la prévention et à la planification du traitement | 5 | 3 | 3 |
| 4. Exécuter des tâches administratives | 5 | 5 | 3 |
| 5. Effectuer du travail en laboratoire | 15 | 2 | 2 |
| 6. Entretenir les instruments et les aires de travail | 20 | 1 | 3 |

* La tâche 1 a sans doute une fréquence plus élevée que celle indiquée dans le tableau puisqu'elle s'effectue parallèlement aux autres tâches.

## 2.4 Conditions d'exécution des tâches

À la suite de la description des tâches du métier, les spécialistes réunis en ont déterminé les conditions générales d'exécution. Ces conditions sont liées au degré d'autonomie, aux références et consignes particulières, au matériel utilisé ainsi qu'à la santé et à la sécurité au travail.

**Degré d'autonomie**

Puisque l'assistance à la chaise constitue la tâche principale de l'assistante dentaire, cette dernière personne travaille le plus souvent en équipe avec le dentiste, dont elle doit anticiper les besoins pour ensuite y répondre avec compétence selon l'intervention en cours.

Son autonomie est surtout importante dans l'organisation du travail, dans l'exécution des tâches de laboratoire ainsi que dans le maintien de l'hygiène et de l'asepsie des aires de travail, les instruments et les appareils.

**Références et consignes particulières**

Selon les tâches à exécuter, l'assistante dentaire devra travailler selon des directives particulières et aura à utiliser les documents suivants :

- dossier dentaire;
- spécifications techniques;
- formulaires;
- pièces comptables;
- catalogues;
- bons de commande;
- fiches signalétiques, etc.

Parmi les documents utilisés, certains tels le dossier dentaire et les fiches signalétiques requièrent la connaissance de codes particuliers.

**Matériel**

Pour effectuer leurs tâches, les assistantes dentaires utilisent trois grandes catégories de matériel, dont on trouve une liste dans le tableau suivant. Il est à noter que cette liste, recueillie au moment de l'atelier, n'est pas exhaustive et sera complétée dans le *«Guide d'organisation pédagogique et matérielle»*.

**TABLEAU III**

**LISTE DE MATÉRIEL**

| Équipement | Accessoires et instruments | Matériel de consommation |
|---|---|---|
| Appareil à rayons X et développeur | Agenda de rendez-vous | Aiguilles |
| Appareils de stérilisation : | Béchers | Amalgame |
| . autoclave | Blouses de laboratoire | Bandes de papier abrasif |
| . four à chaleur sèche | Brochures | Ciments dentaires |
| . statim | Cadres à radiographies | Composites |
| . stérilisateur à bille | Cartes de rappels | Compresses |
| . stérilisateur à vapeur | Catalogues de compagnies | Coton-tiges |
| . à ultrason | Couteaux | Digue |
| Appareil photographique | Doseurs | Fluor |
| Appareils Triad et Sta-Vac | Dosimètre | Gants |
| Bombonne d'oxygène | Dossiers | Masque |
| Calculatrice | Entonnoirs | Papier pour vérifier l'articulé |
| Classeur | Factures, reçus, états de compte | Papeterie |
| Lecteur optique | Feuilles de plans de traitement | Papier d'ordinateur |
| Machine à écrire | Feuilles d'inventaire | Pâte à nettoyer |
| Meules | Fiches signalétiques | Pierre ponce |
| Mobilier de salle de traitements : | Films pour radiographies et photographies | Produits de nettoyage |
| . fauteuil du client | Formulaires d'assurances | Rouleaux salivaires |
| . chaise du dentiste | Formulaires de remise | Scellants |
| . chaise de l'assistante | Fusil à amalgame | Serviettes protectrices |
| . dentoforme | Imprimante RAMQ | Soie dentaire |
| . unité de soins dentaires avec pièces à main | Instruments pour la digue | Solutions désinfectantes et stérilisantes |
| . lumière | Lampe de poche | Solutions pour développement de films |
| . lampe à polymériser | Livres comptables | |
| . amalgamateur | Lunettes et visière | |
| Moteur avec mandrin | Moufles protectrices | |
| Ordinateur, logiciels, imprimante | Odontogrammes | |
| Télécopieur | Plateaux à instruments | |
| Téléphone | Porte-empreintes | |
| Torche | Seringues | |
| Trousse de premiers soins | Spatules | |
| Ventilateur | Supports XCP | |
| Vibrateur | | |

**Santé et sécurité au travail**

Le travail de l'assistante dentaire comporte certains risques qui sont liés à l'organisation du travail, à l'utilisation d'instruments, d'outils, d'appareils ainsi qu'au contact avec du matériel contaminé et des matières dangereuses.

**TABLEAU IV**

**RISQUES DU MÉTIER**

| | |
|---|---|
| **Risques liés à la nature du travail** | . Maux de dos causés par de longues séquences de travail debout ou dans des positions inconfortables.<br>. Fatigue occasionnée par le stress résultant d'un rythme de travail accéléré.<br>. Contamination par contact fréquent avec des personnes atteintes de maladies transmissibles. |
| **Risques liés à l'utilisation d'instruments, d'outils, d'appareils et de matériaux** | . Piqûres et coupures.<br>. Brûlures (feu, vapeur).<br>. Accidents divers causés par des pièces rotatives.<br>. Blessure aux yeux (fragments).<br>. Contamination.<br>. Irritation des voies respiratoires (poussières).<br>. Problèmes de santé liés à l'exposition aux radiations. |
| **Risques liés au contact avec du matériel contaminé et des matières dangereuses** | . Maladies transmissibles.<br>. Nausées, irritation des yeux et des voies respiratoires (vapeurs toxiques).<br>. Brûlures.<br>. Allergies. |

## 2.5 Critères d'exécution des tâches

Parmi les critères d'exécution des tâches désignés par les personnes qui ont participé à l'atelier, certains sont généraux et s'appliquent à la plupart des tâches, alors que d'autres sont particuliers à chacune des tâches.

Les critères généraux de performance sont les suivants :

- présentation personnelle soignée et appropriée au contexte de travail;
- respect des politiques et protocoles du cabinet;
- respect des règles d'hygiène personnelle et professionnelle;
- respect des principes ainsi que des procédés d'hygiène et d'asepsie;
- respect des règles de l'éthique professionnelle;
- démonstration du sens de l'organisation;
- application adéquate des techniques et des tâches;
- application des mesures de prévention relatives à la santé et à la sécurité au travail;
- communication appropriée avec la clientèle et avec les autres membres de l'équipe.

**TABLEAU V**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

| TÂCHES | CRITÈRES |
|---|---|
| **1. Accompagner le client** | - respect des règles de l'étiquette;<br>- rédaction adéquate du dossier :<br>. pertinence des renseignements recueillis,<br>. justesse des données de l'odontogramme,<br>. utilisation de la terminologie appropriée,<br>. utilisation judicieuse des codes,<br>. présence de la totalité des renseignements nécessaires,<br>. lisibilité de l'écriture;<br>- discrétion dans les conversations avec la clientèle;<br>- préparation appropriée du client;<br>- à-propos de la conversation en fonction des caractéristiques du client;<br>- interprétation adéquate des comportements du client;<br>- empressement à répondre aux besoins exprimés de façon verbale ou non verbale par le client;<br>- attitude aimable, respectueuse et sécurisante;<br>- pertinence et clarté des explications fournies;<br>- vérification de la compréhension des instructions verbales ou écrites données au client;<br>- suivi approprié du traitement. |

| | |
|---|---|
| **2. Assister le dentiste à la chaise** | - planification adéquate du travail;<br>- préparation adéquate de la salle de traitements;<br>- préparation adéquate du matériel en fonction de l'intervention et des préférences du dentiste;<br>- ordre approprié des instruments en fonction de l'intervention et des habitudes du dentiste;<br>- exécution des gestes appropriés à l'intervention en cours;<br>- préparation adéquate des matériaux;<br>- application correcte des méthodes d'échange d'instruments;<br>- respect du rythme d'exécution des échanges d'instruments;<br>- délicatesse des mouvements;<br>- capacité de concentration et d'anticipation;<br>- vivacité de réaction aux situations imprévues;<br>- propreté et liberté du champ opératoire durant l'intervention;<br>- souci du bien-être du client et de sa sécurité;<br>- manifestation d'esprit d'équipe et de collaboration;<br>- manifestation de calme et d'assurance. |
| **3. Exécuter des tâches liées à la prévention et à la planification du traitement** | - respect des directives dans l'utilisation des produits et des instruments;<br>- choix approprié du porte-fluor;<br>- exécution correcte des techniques de nettoyage, d'application de fluor et de scellant;<br>- délicatesse et minutie dans l'exécution des techniques;<br>- enseignement correct des techniques d'entretien des dents et des pièces amovibles;<br>- application des mesures de sécurité relatives aux radiographies;<br>- évaluation adéquate de la qualité des radiographies;<br>- souci du bien-être du client;<br>- pertinence des conseils de prévention donnés et des renseignements fournis au client relativement à son plan de traitement;<br>- respect de la procédure et des standards de proximité et d'ouverture, pour la prise de photographies;<br>- qualité appropriée des photographies. |

| | |
|---|---|
| **4. Exécuter des tâches administratives** | - discernement dans l'analyse des demandes de la clientèle;<br>- démonstration du sens de l'organisation et de la planification;<br>- respect des procédures et des politiques établies;<br>- respect des règles de la communication verbale et écrite;<br>- respect des règles de l'étiquette;<br>- exactitude des calculs;<br>- propreté et lisibilité des écritures;<br>- utilisation adéquate de systèmes particuliers de comptabilité informatisée;<br>- discrétion relativement aux ententes financières;<br>- efficacité dans la tenue à jour de l'inventaire;<br>- vérification et rangement appropriés du matériel reçu. |

| | |
|---|---|
| **5. Effectuer du travail en laboratoire** | - préparation adéquate du matériel;<br>- précision du dosage;<br>- respect des techniques et des directives;<br>- minutie dans la manipulation des pièces;<br>- rapidité d'exécution;<br>- conformité des modèles avec les instructions reçues;<br>- application adéquate des techniques de nettoyage et de polissage;<br>- propreté et fini approprié des prothèses;<br>- réaction appropriée en présence de bris d'appareil ou d'autres situations imprévues;<br>- préparation adéquate des envois en laboratoire externe;<br>- présence de la totalité des renseignements nécessaires sur le formulaire;<br>- suivi approprié des travaux de laboratoire externe. |

| | |
|---|---|
| **6. Entretenir les instruments et les aires de travail** | - respect des procédures de vérification des appareils;<br>- choix approprié des produits;<br>- respect des directives et des modes d'entretien (lubrification, vidange, remplissage, changement de filtres, affûtage);<br>- application adéquate des méthodes de nettoyage, de désinfection et de stérilisation;<br>- interprétation adéquate des symboles de danger;<br>- prise des précautions appropriées aux produits utilisés et aux techniques exécutées;<br>- respect de la procédure de disposition des déchets biomédicaux, contaminés et toxiques;<br>- choix du moment approprié pour l'entretien;<br>- propreté des instruments et des aires de travail;<br>- état de fonctionnement approprié des appareils;<br>- rangement approprié du matériel. |

# 3. HABILETÉS TRANSFÉRABLES

Une habileté transférable est une compétence applicable à une variété de situations connexes mais non identiques. C'est une habileté relativement générale qui n'est pas limitée à une seule tâche ou à un seul métier.

Les habiletés transférables mentionnées par les participantes et les participants à l'atelier comme nécessaires à l'exécution des tâches de l'assistante dentaire sont d'ordre cognitif, psychomoteur et perceptuel.

## 3.1 Habiletés cognitives

Les tâches de l'assistante dentaire requièrent l'acquisition de compétences d'ordre cognitif dans les domaines suivants :

**Communication et travail d'équipe**

La prise de rendez-vous, l'accompagnement du client tout au long de son séjour dans la clinique, le fait de donner des conseils, des directives et de s'assurer de leur compréhension font partie des tâches de l'assistante dentaire. Elle devra donc être capable de communiquer de façon appropriée avec toutes les catégories de clients, quel que soit leur âge, leur statut social et leur caractère, et d'interpréter le langage non verbal.

Pour ce qui est du travail d'équipe, il va de soi que pour seconder adéquatement le dentiste, cette personne doit être en mesure d'établir avec lui une relation de confiance lui permettant de prendre une part plus active dans le travail. Elle doit de plus connaître les moyens de favoriser des relations harmonieuses au sein d'une équipe de travail.

**Codes, symboles et terminologie**

La connaissance des codes, des symboles et de la terminologie propres au domaine de la dentisterie est essentielle pour pouvoir remplir le dossier, rapporter des observations, discuter des soins et des traitements. De plus, la connaissance des symboles des dangers liés à l'utilisation de certains produits et appareils doit être maîtrisée par l'assistante dentaire.

**Anatomie et pathologie**

La fonction de travail à l'étude exige une bonne connaissance de la cavité buccale, des dents et de l'appareil qui les soutient ainsi que des anomalies et des maladies qui

leur sont propres. Elle requiert de plus des connaissances anatomiques de la tête et du cou, étant donné l'étroite relation qui existe entre leurs principales composantes et celles de la cavité buccale.

**Hygiène et asepsie**

Afin de mieux comprendre la façon de protéger la clientèle, le dentiste et elle-même contre la contagion et la contamination, la personne qui exerce la fonction d'assistante dentaire devra connaître le modes de transmission des micro-organismes et les moyens de prévention. Elle devra aussi être en mesure de respecter les règles de l'hygiène personnelle et professionnelle. De plus, elle devra connaître les principes et les mesures d'hygiène bucco-dentaire qui lui permettront de conseiller adéquatement la clientèle. Enfin, elle devra être capable d'appliquer les mesures d'asepsie propres à l'entretien des aires de travail et du matériel, de même que celles qui sont particulières à la disposition des déchets biomédicaux.

**Santé et sécurité**

En plus des mesures de sécurité liées à l'hygiène et à l'asepsie, l'assistante dentaire doit connaître les dangers liés à l'exercice du métier, de même que les mesures de prévention contre ces dangers. À titre d'exemple, citons l'utilisation d'instruments pointus et tranchants, d'appareils chauffants ou rotatifs et de produits toxiques.

**Radiologie**

L'assistante dentaire aura à installer le client pour la prise de radiographies. Cette personne devra donc connaître les dangers des radiations et les mesures de prévention appropriées pour la clientèle et pour elle-même. Elle devra de plus être capable de préparer les films, de développer les radiographies, d'en apprécier la qualité et de les monter sur cadre afin de pouvoir les classer.

**Pharmacologie**

Le dossier dentaire comporte des questions sur l'état de santé du client et sur sa médication, le cas échéant. L'assistante dentaire devra donc connaître les grandes familles de médicaments, leurs effets et leur interaction. Cette connaissance lui permettra aussi de prévenir le dentiste des facteurs de risque inhérents à une intervention ou à une prescription et de renseigner la clientèle sur la médication prescrite par le dentiste.

**Nutrition**

Afin de pouvoir renseigner la clientèle sur les habitudes alimentaires qui favorisent une saine dentition, l'assistante dentaire devra connaître les principes de base de la nutrition et les mesures de prévention liées à l'alimentation.

**Comptabilité**

Dans certains bureaux, l'assistante dentaire joue aussi le rôle de secrétaire. Cette personne doit donc être capable d'effectuer la facturation, le paiement des contributions employeur-employés et la tenue de livres, ce qui nécessite des notions de base de comptabilité.

## 3.2 Habiletés psychomotrices

Le métier d'assistante dentaire requiert l'acquisition des habiletés motrices suivantes :

- utiliser des instruments et des appareils;
- appliquer les techniques d'échange d'instruments;
- appliquer les techniques de préparation de matériaux;
- donner des soins de prévention;
- effectuer le nettoyage et le polissage des prothèses;
- développer des radiographies et les monter sur cadre;
- appliquer les techniques de fabrication de modèles d'études et d'autres accessoires dentaires;
- utiliser l'ordinateur;
- appliquer des techniques d'entretien (nettoyage, désinfection, stérilisation);
- affûter les instruments.

L'application de ces techniques exige la connaissance des principes permettant la compréhension des gestes à poser et des précautions à prendre ainsi qu'une planification et une préparation adéquates. Elle exige aussi de la dextérité, de la précision et de la coordination.

Par ailleurs, les assistantes dentaires ayant la charge de voir au bien-être du client et en quelque sorte de le surveiller, elles doivent être en mesure de dispenser les premiers soins, le cas échéant.

## 3.3 Habiletés perceptuelles

Pour être en mesure d'exercer adéquatement son métier, l'assistante dentaire doit posséder une bonne acuité visuelle et auditive.

Sur le plan visuel, cette personne doit être capable de distinguer aisément les nuances dans la couleur afin d'aider le dentiste pour le choix des dents et des matériaux. Elle doit aussi être capable de déceler les signes permettant de distinguer les tissus sains des tissus malades.

Sur le plan auditif, elle doit être capable d'entendre des messages verbaux à courte comme à moyenne distance, de repérer les bruits inhabituels, indicatifs d'un malaise, d'un danger ou d'un problème quelconque.

# 4. COMPORTEMENTS GÉNÉRAUX

Un comportement général est une façon particulière de se comporter et de faire les choses. Les attitudes et les habitudes appartiennent à cette catégorie.

## 4.1 Attitudes

Voici les attitudes que l'assistante dentaire doit démontrer dans l'exercice de ses fonctions :

- amabilité;
- calme, assurance et maîtrise de soi;
- discernement;
- discrétion et respect;
- disponibilité;
- écoute et observation;
- empressement;
- honnêteté;
- maturité;
- minutie;
- présentation personnelle soignée;
- politesse et tact;
- responsabilité;
- serviabilité;
- souplesse;
- vivacité.

## 4.2 Habitudes

En plus de démontrer les attitudes mentionnées ci-dessus, l'assistante dentaire doit développer les habitudes suivantes :

- se préoccuper du respect des horaires établis et des politiques de l'établissement;
- avoir le souci constant de seconder efficacement son employeur et d'anticiper ses besoins;
- planifier ses actions et raisonner ses gestes;
- avoir le souci constant du bien-être de la clientèle et de sa satisfaction;
- appliquer de façon stricte les règles d'hygiène, d'asepsie et de sécurité;
- avoir la préoccupation de l'ordre et du travail bien fait;
- manifester du sang-froid devant les incidents et les situations imprévus;
- s'auto-évaluer régulièrement et avoir le souci de s'améliorer.

# 5. SUGGESTIONS RELATIVES À LA FORMATION

L'analyse de la situation de travail des assistantes dentaires a permis aux personnes présentes de fournir quelques suggestions relativement à la formation, plus particulièrement en ce qui a trait à la sélection du personnel enseignant et des élèves, aux stratégies d'apprentissage et à l'organisation des stages en milieu de travail.

## 5.1 Sélection du personnel enseignant

À l'heure actuelle, la plupart des personnes qui enseignent le programme sont des hygiénistes dentaires. Cet état de fait n'apparaît pas anormal en autant qu'elles aient exercé le métier d'assistante dentaire pendant quelques années avant d'avoir eu accès à la profession d'hygiéniste dentaire.

Il ressort donc de l'analyse que toute personne qui enseigne, en tout ou en partie, le nouveau programme *Assistance dentaire* devrait avant tout avoir une bonne expérience de la pratique du métier. Si des personnes-ressources spécialisées sont nécessaires pour enseigner certains modules, la communication par exemple, ces personnes-ressources devraient elles aussi avoir une bonne connaissance du métier et de ses exigences.

## 5.2 Sélection des élèves

Les dentistes qui ont participé à l'analyse de situation de travail ont souligné que plusieurs élèves qu'ils recevaient en stage ou encore des personnes fraîchement diplômées qu'ils engageaient n'étaient pas du tout à leur place dans ce métier, ne possédant pas les habiletés nécessaires pour l'exercer ou n'ayant pas reçu une éducation de base leur permettant de se comporter adéquatement avec le public. Ils ont rappelé que l'«image» du cabinet devrait être reflétée par l'assistante aussi bien que par tous les autres membres de l'équipe. À cet effet, ils ont suggéré qu'une sélection des candidates au programme soit effectuée par les écoles selon des critères précis qui assureraient dès le départ un minimum de qualité au moment de l'arrivée d'une assistante en cabinet, soit à titre de stagiaire, soit à titre d'employée.

## 5.3 Stratégies d'apprentissage

Peu de stratégies d'apprentissage ont été suggérées au moment de l'analyse. Cependant, étant donné l'insatisfaction des dentistes relativement à la préparation des stagiaires pour l'assistance à la chaise, il a été demandé qu'on mette en oeuvre des moyens pour faire pratiquer davantage les élèves avant qu'ils n'aient accès aux stages.

## 5.4 Stages en milieu de travail

Toutes les participantes et tous les participants qui ont connu la période où les stages étaient d'une durée de trois fois six semaines, puis celle où ils ont été réduits à deux fois six semaines, ont dit avoir constaté une différence importante dans la préparation des élèves et dans le développement de leur autonomie. Ces personnes ont donc recommandé que la durée des stages soit augmentée. Elles ont de plus recommandé que les stages permettent l'observation, puis l'assistance ponctuelle dans divers types de cabinets, afin de permettre à l'élève stagiaire d'être en contact avec différentes façons de faire. Elles ont souligné le fait que les élèves stagiaires peu ou mal préparées dérangent la clientèle et ralentissent la routine du cabinet, ce qui est onéreux pour le dentiste. Par conséquent, certains dentistes qui avaient longtemps reçu des stagiaires ont déclaré qu'ils n'en accepteraient plus tant que la qualité de la formation ne se serait pas améliorée.

La possibilité de s'initier à l'assistance dentaire par un stage dans les écoles de médecine dentaire a été proposée. La plupart des dentistes croient qu'il s'agit là d'une avenue intéressante puisqu'elle permettrait aux stagiaires d'exécuter les tâches du métier dans des conditions où le rythme de travail est plus lent, ce qui diminue le stress rattaché à l'assistance d'une personne expérimentée et rapide. Certains ont souligné qu'un stage de transition de cette nature serait efficace en autant qu'il y ait un encadrement étroit des stagiaires. Les représentantes du Ministère ont cependant souligné que la réalisation d'un tel stage serait presque impossible pour les élèves des commissions scolaires éloignées des centres de dentisterie.

Par ailleurs, les dentistes ne sont pas d'accord avec le libre choix par l'élève du cabinet où elle désire faire son stage, ni avec la sollicitation de lieux de stages par les élèves. Ils croient que les cabinets où auront lieu les stages devraient être sélectionnés selon des critères précis et que le mode de sollicitation devrait être plus structuré. Ils soulignent de plus l'importance de préparer adéquatement aux stages les personnes associées à la formation et à l'évaluation dans le cabinet, en leur fournissant les objectifs précis du stage, de même que des grilles d'évaluation portant sur des objets précis.

De leur côté, les assistantes dentaires présentes à l'atelier se sont plaintes du fait que les dentistes ont, pour la plupart, de trop grandes attentes par rapport aux stagiaires : ils semblent croire que les stagiaires devraient posséder non seulement les connaissances et les habiletés, mais aussi l'expérience à la suite de leur formation. Elles ont noté l'incompréhension de certains dentistes envers le rôle de chacun dans le déroulement des stages et dénoncé le fait que certains utilisent l'élève stagiaire pour remplacer l'assistante en poste, ce qui contrevient à l'esprit des stages et lèse à la fois cette dernière personne et l'élève stagiaire. En effet, les stages devraient être basés sur le principe du jumelage, c'est-à-dire que l'assistante dentaire en poste devrait être constamment présente auprès de l'élève stagiaire, lui fournir du soutien et participer à son évaluation.

## 5.5 Durée et filière de formation

La durée du programme actuel est de 1350 heures. Les personnes présentes à l'analyse considèrent cette durée insuffisante, étant donné la nécessité d'augmenter la durée des stages et d'ajouter une durée indéterminée pour les nouvelles techniques telles que l'informatique et la disposition des déchets biomédicaux. Aucune durée n'a cependant été proposée de façon formelle à l'atelier pour le nouveau programme.

Pour ce qui est de la filière de formation, le nouveau programme demeurera dans la filière du diplôme d'études professionnelles. Cependant, les personnes présentes souhaitent que les candidates à la formation aient de la maturité et possèdent un diplôme d'études secondaires (DES).

## 6. LISTE DES PERSONNES-RESSOURCES

Les personnes-ressources qui ont participé à l'analyse de la situation de travail des assistantes dentaires sont les suivantes :

**Dentistes**

Docteur Claude Beaulieu
Saint-Jérôme

Docteur Carl Benoît
Montréal

Docteur Micheline Blain
Montréal

Docteur Aldo Camarda
Direction des cliniques
Faculté de médecine dentaire
Université de Montréal

Docteur Jacques DeBlois
Clinique dentaire
Darveau, DeBlois et Tardif
Sainte-Foy

Docteur Paul Germain
Centre dentaire Germain et Laforte
Verdun

Docteur Roger Grégoire
Montréal

Docteur André Paré
Montréal

Docteur Pierre Robitaille
Clinique dentaire
Bouchard et Robitaille
Beauport

**Assistantes dentaires**

Madame Hélène Collard
Clinique dentaire Germain Gagnon
Chicoutimi

Madame Josée Falardeau
Clinique dentaire
Darveau, DeBlois et Tardif
Sainte-Foy

Madame Lyne Grégoire
Centre dentaire Carrefour Santé
Sherbrooke

Madame Suzie Gosselin
Clinique dentaire
Bouchard et Robitaille
Beauport

Madame Marie-Lyne Jean
Clinique dentaire
Martin et Lemay
Trois-Rivières

Madame Chantal Larivée
Centre dentaire Ginette Martin
Montréal

Madame Marise Milton
Clinique dentaire Sylvain Tremblay
Montréal

Madame Kathleen McCarvill
Clinique dentaire Basque, Gagnon,
Fecteau, Martel et Blais
Jonquière

Madame Lucie Simard
Direction des cliniques
Faculté de médecine dentaire
Université de Montréal

Docteur Marc Valiquette
Clinique dentaire Valiquette
Montréal

Madame Raymonde Vallée
Clinique dentaire Marleau et Associés
Gatineau

**Observatrices**

Madame Denise Beaulac
Direction générale de la formation professionnelle
MEQ

Madame Renée Moreau
Direction de la planification
Ressources humaines
MSSS

Madame Diane Tardif
Enseignante
CECM